



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan secara eksternal dengan menggunakan metode *SERVQUAL* terdapat pelayanan yang telah memuaskan pelanggan diantaranya sebagai berikut:
 - a. Keamanan dan kenyamanan tempat parkir loket.
 - b. Kecekatan karyawan dalam menyelesaikan klaim tagihan.
 - c. Kerapihan pakaian dan penampilan fisik karyawan loket.
 - d. Daya tanggap karyawan dalam menyikapi laporan kerusakan / gangguan.
 - e. Kesungguhan dan keseriusan petugas dalam menyelesaikan keluhan / komplain pelanggan.
 - f. Jumlah operator loket yang memadai.
 - g. Pemahaman karyawan loket terhadap keluhan dan klaim pelanggan.
 - h. Aksi cepat tanggap petugas loket saat menanggapi keluhan pelanggan.
 - i. Kesabaran petugas mendengarkan keluhan pelanggan.
 - j. Sikap adil karyawan loket terhadap semua pelanggan.

Adapun pelayanan yang belum memuaskan pelanggan diantaranya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Proses pelayanan pemasangan dan penyambungan baru mudah dan cepat.
- b. Kejelasan informasi pemasangan baru dan penambahan daya.
- c. Kejelasan informasi kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL).
- d. Komitmen petugas loket dalam menanggapi keluhan pelanggan.
- e. Kemudahan melaporkan kerusakan / gangguan.
- f. Kesiagaan petugas gangguan 24 jam.
- g. Ketepatan waktu buka loket.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Kecepatan dan kelancaran jaringan saat transaksi pembayaran.
 - i. Kecepatan dan kelancaran jaringan saat transaksi pembayaran.
 - j. Kesigapan petugas terhadap pelanggan pemasangan baru dan perubahan daya.
 - k. Kelengkapan fasilitas ruangan dan peralatan loket.
 - l. Kemampuan dan keahlian petugas loket.
 - m. Keseriusan petugas loket saat menjalankan tugas.
 - n. Ketepatan prosedur kerja petugas loket.
 - o. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu loket.
 - p. Keramahan dan kesopanan karyawan loket ketika melayani pelanggan.
 - q. Promosi layanan yang diberikan kepada pelanggan.
 - r. Kesiagaan petugas dalam melayani pelanggan dengan segera.
 - s. Kesesuaian rekening tagihan dengan jumlah pemakaian listrik.
 - t. Ketelitian dan kecermatan petugas saat menanggapi keluhan.
2. Analisa menghilangkan pemborosan dan meningkatkan nilai tambah produk jasa kepada pelanggan dengan menggunakan metode *Lean* diantaranya sebagai berikut:
- a. Dari 28 aktivitas yang teridentifikasi sebanyak 14 aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah sehingga perlu adanya langkah untuk memberikan nilai lebih pada aktivitas-aktivitas tersebut.
 - b. Pemborosan (*waste*) yang terjadi terdapat pada *waste waiting* dimana skor yang didapati sebesar 31 dengan persentase peringkat pertama, sehingga perlu adanya perbaikan pada manajemen waktu dalam pelayanan sambung baru.
- Analisa perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan faktor internal dengan menggunakan metode *Six Sigma* ialah sebagai berikut:
- a. Analisa kapabilitas proses menunjukkan bahwa masih cukup tingginya DPMO yang didapati sehingga pelayanan dapat diartikan tidak mampu menghasilkan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Dari nilai kapabilitas sigma yang diperoleh sebesar $3,08\sigma$ dapat disimpulkan bahwa pelayanan masih belum mencapai kata puas dimata pelanggan dimana masih kurang maksimalnya layanan yang diberikan oleh PT. PLN Persero Bangkinang kepada para pelanggan.

Saran

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Saran Untuk Perusahaan

Saran yang diajukan penulis terhadap PT. PLN (Persero) Bangkinang yakni diharapkan dari pihak manajemen perusahaan agar lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan apakah telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan tersebut dan berharap pihak perusahaan dapat memberikan solusi dari keluhan pelanggan serta memberikan respon terhadap kritik dan saran yang dilayangkan oleh pelanggan.

2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan meneruskan analisis *Failure Mode and Effect Analyze* (FMEA) sehingga usulan perbaikan yang diberikan lebih spesifik.